

Pressemitteilung

Neun von zehn Mieter:innen der Deutsche Wohnen mit ihrer Wohnung zufrieden – Ergebnisse der Mieterbefragung 2020

Berlin, 28. Januar 2021. Zum dritten Mal in Folge bescheinigen Mieter:innen der Deutsche Wohnen in der jährlichen Mieterbefragung Verbesserungen. Demnach sind rund 88 % der Mieter:innen der Deutsche Wohnen zufrieden mit ihrer Wohnung (2019: 87 %) und 82 % der Mieter:innen mit der Deutsche Wohnen insgesamt (2019: 78 %). Die Rücklaufquote der Befragung lag bei rund 33 % und damit auf einem ähnlich hohen Niveau wie im Vorjahr (2019: 36 %).

„Die jährliche Mieterbefragung ist unser wichtigstes Instrument, um das direkte Feedback unserer Mieter:innen zu erhalten. Ihre Kritik und Anregungen sind extrem wertvoll für unsere Arbeit. Darum setzen wir gezielt an den Themen an, wo sich unsere Mieter:innen Verbesserungen wünschen“, so Lars Urbansky, Vorstand der Deutsche Wohnen SE. „Wir sind insbesondere dankbar für die hohe Rücklaufquote der Befragung und sehen in den Ergebnissen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Das spornt uns an, weiter in die Zufriedenheit unserer Mieter:innen zu investieren.“

Maßnahmen zeigen Wirkung

Im Vergleich zur Mieterbefragung 2019 haben die Mieter:innen Verbesserungen bei der Sauberkeit im Quartier rückgemeldet. Das gilt insbesondere für die Treppenhausreinigung mit einer Steigerung der Zufriedenheit um sechs Prozent und die Sauberkeit der Müllplätze mit einer Steigerung um drei Prozent. In den früheren Befragungen haben Mieter:innen den Wunsch nach mehr Ansprechpartnern vor Ort geäußert. Mit der Etablierung des „Hausmeisters im Quartier“ wurde dem Rechnung getragen, was Mieter:innen in der aktuellen Mieterbefragung auch positiv wahrnehmen. So sind seitdem nicht nur mehr Hausmeister beschäftigt, sondern auch deren Leistungsumfang wurde erweitert. Der Hausmeister übernimmt heute deutlich mehr Aufgaben rund um Service, Sauberkeit und Sicherheit, wie zum Beispiel die Qualitätskontrolle und -sicherung von Dienstleistungen. Da dieses Modell von den Mieter:innen anerkannt und unterstützt wird, soll der „Hausmeister im Quartier“ zukünftig noch erweitert und perspektivisch auch in Beständen außerhalb von Berlin umgesetzt werden.

Neben den positiven Rückmeldungen sehen Mieter:innen der Deutsche Wohnen aber auch Nachholbedarf. So konnte die Bewertung der Bearbeitungszeit von Anliegen zwar um ein Prozent im Vergleich zum Vorjahr verbessert werden. Der

Zufriedenheitswert von 59 % zeigt jedoch, dass die Prozesse hier weiter optimiert werden müssen.

Um die Bearbeitungszeiten zu beschleunigen hat die Deutsche Wohnen beispielsweise ihr digitales Kundenportal weiterentwickelt und den Kundenservice zentral gebündelt. Zudem wurde ein eigenes Feedbackmanagement eingerichtet. Das Team nimmt positive sowie kritische Rückmeldungen der Mieter:innen auf und konzentriert sich gezielt auf besonders komplexe Problemlagen. Aus der Arbeit gewonnene Erfahrungen nutzt das Team, um Bearbeitungsprozesse anzupassen und zu verbessern. Dazu gehört auch, schneller und transparenter in die Kommunikation mit den Mieter:innen zu gehen.

Zur Befragung

Wie in den vergangenen Jahren hat die Deutsche Wohnen auch in diesem Jahr für jede gültige Teilnahme an der Befragung einen Euro gespendet. Der Gesamtbetrag beläuft sich auf 10.000 Euro und geht an die Kampagne [#sicherheit](#). Die Initiative setzt sich für Opfer häuslicher Gewalt ein und trägt das Thema aus dem Verborgenen in die Öffentlichkeit. Neben der Aufmerksamkeit wirbt die Kampagne zudem für Spendengelder zur Unterstützung der Arbeit von Frauenrechtsorganisationen.

Die Mieterbefragung 2020 der Deutsche Wohnen erfolgte im Zeitraum August bis November 2020 und wurde zum zweiten Mal von AktivBo durchgeführt. Das Analyse- und Beratungsinstitut wurde 1991 gegründet und hat sich auf Mieterbefragungen für die Wohnungswirtschaft spezialisiert. Für die aktuelle, repräsentative Befragung wurden rund 31.000 Haushalte in ganz Deutschland postalisch angeschrieben, wobei einzelne Quartiere in Berlin, Braunschweig, Dresden und Hannover voll erhoben wurden. Die Befragung wurde in jedem Fall anonymisiert und lässt keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen zu. Das Feedback der Mieter:innen wurde ausschließlich aggregiert ausgewertet.

Weiterführende Grafiken und Daten können bei der Deutsche Wohnen über pr@deutsche-wohnen.com angefordert werden.

Die Deutsche Wohnen

Die Deutsche Wohnen ist eine der führenden börsennotierten Immobiliengesellschaften in Europa. Der operative Schwerpunkt des Unternehmens liegt auf der Bewirtschaftung des eigenen Wohnimmobilienbestandes in dynamischen Metropolregionen und Ballungszentren Deutschlands. Die Deutsche Wohnen sieht sich in der gesellschaftlichen Verantwortung und Pflicht, lebenswerten und bezahlbaren Wohnraum in lebendigen Quartieren zu erhalten und neu zu entwickeln. Der Bestand umfasste zum 30. September 2020 insgesamt rund 165.700 Einheiten, davon 162.700 Wohneinheiten und 3.000 Gewerbeeinheiten. Die Deutsche Wohnen ist im DAX der Deutschen Börse gelistet und wird zudem in den wesentlichen Indizes EPRA/NAREIT, STOXX Europe 600, GPR 250 und DAX 50 ESG geführt.